

CA20N  
YX71  
- C55

Government  
Publications



OFFICE CONSOLIDATION

CODIFICATION ADMINISTRATIVE

## **Consumer Reporting Act**

Revised Statutes of Ontario, 1990  
Chapter C.33

as amended by:  
1993, Chapter 27, Sched.;  
1994, Chapter 27, s. 77;  
1997, Chapter 24, s. 210;  
1998, Chapter 18, Sched. E, ss. 56-58;  
1999, Chapter 6, s. 12;  
1999, Chapter 12, Sched. G, s. 20;  
2000, Chapter 26, Sched. B, s. 8;  
2001, Chapter 9, Sched. D, ss. 13, 14

and the following Regulation (as amended):

**General (R.R.O. 1990, Reg. 177)**

May 10, 2002

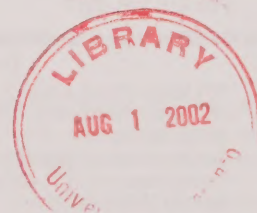
©Printed by the Queen's Printer for Ontario

## **Loi sur les renseignements concernant le consommateur**

Lois refondues de l'Ontario de 1990  
Chapitre C.33

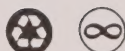
tel qu'il est modifié par :  
l'annexe du chap. 27 de 1993;  
l'art. 77 du chap. 27 de 1994;  
l'art. 210 du chap. 24 de 1997;  
les art. 56 à 58 de l'annexe E du chap. 18 de 1998;  
l'art. 12 du chap. 6 de 1999;  
l'art. 20 de l'annexe G du chap. 12 de 1999;  
l'art. 8 de l'annexe B du chap. 26 de 2000;  
les art. 13 et 14 de l'annexe D du chap. 9 de 2001

et le règlement suivant (tel qu'il est modifié) :



10 mai 2002

©Imprimé par l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario



ISBN 0-7794-2937-0

## CONTENTS/SOMMAIRE

	Page
Consumer Reporting Act/Loi sur les renseignements concernant le consommateur .....	1
Regulation/Règlement General .....	R1.1

### NOTICE

This is an office consolidation of the statute and the regulation named above. It is printed by the Queen's Printer for Ontario. Section 24.1 (1) of the *Evidence Act* provides as follows:

A document that purports to be printed by the Queen's Printer for Ontario as an office consolidation of a statute or regulation shall be received in evidence, in the absence of evidence to the contrary, as an accurate consolidation of the statute or regulation as it read on the date indicated on the document.

The legislation in this office consolidation was accurate as of the day of printing. A more current version may be available at [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca).

The Regulation in this consolidation was made in English only. No French version is available.

You may purchase copies of this and other Government of Ontario publications and products in person or by telephone, fax, or mail order through **Publications Ontario** at:

880 Bay Street  
TORONTO, ONTARIO M7A 1N8  
416 326-5300  
Toll-free 1-800-668-9938  
Teletypewriter (TTY) toll-free 1-800-268-7095  
Fax 416 326-5317

In the Ottawa area contact **Access Ontario** at:

161 Elgin Street, Level 2  
OTTAWA, ONTARIO K2P 2K1  
(613) 238-3630  
Toll-free 1-800-268-8758  
Teletypewriter (TTY) (613) 566-2235  
Fax (613) 566-2234

You may also purchase government publications and products through POOL (Publications Ontario On-line) on the **Internet** at:

[www.publications.gov.on.ca](http://www.publications.gov.on.ca)

### AVIS

La présente codification administrative comprend la loi et le règlement désignés ci-dessus. Elle est imprimée par l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario. Le paragraphe 24.1 (1) de la *Loi sur la preuve* prévoit ce qui suit :

Le document qui se présente comme ayant été imprimé par l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario à titre de codification administrative d'une loi ou d'un règlement est, en l'absence de preuve contraire, reçu en preuve à titre de codification exacte de la loi ou du règlement, tels qu'ils existaient à la date figurant sur le document.

Le texte législatif qui figure dans la présente codification administrative était à jour à la date d'impression. Il est possible qu'une version plus récente se trouve sur le site [www.lois-en-ligne.gouv.on.ca](http://www.lois-en-ligne.gouv.on.ca).

Le règlement contenu dans la présente codification n'a été pris qu'en anglais. Il n'en existe pas de version française.

On peut se procurer des exemplaires du présent document ainsi que d'autres publications et produits du gouvernement de l'Ontario en personne ou par téléphone, télécopie ou commande postale auprès de **Publications Ontario** à l'adresse et aux numéros suivants :

880, rue Bay  
TORONTO, ONTARIO M7A 1N8  
416 326-5300  
Numéro sans frais : 1-800-668-9938  
Numéro de téléimprimeur (ATS) sans frais : 1-800-268-7095  
Numéro de télécopieur : 416 326-5317

Dans la région d'Ottawa, communiquer avec **Accès Ontario** à l'adresse et aux numéros suivants :

161, rue Elgin, 2<sup>e</sup> étage  
OTTAWA, ONTARIO K2P 2K1  
(613) 238-3630  
Numéro sans frais : 1-800-268-8758  
Numéro de téléimprimeur (ATS) : (613) 566-2235  
Numéro de télécopieur : (613) 566-2234

On peut également se procurer les publications et les produits du gouvernement sur **Internet** par le biais de POD (Publications Ontario en direct) à l'adresse suivante :

[www.publications.gov.on.ca](http://www.publications.gov.on.ca)



## CHAPTER C.33

### Consumer Reporting Act

#### Definitions

1. (1) In this Act,

“consumer” means a natural person but does not include a person engaging in a transaction, other than relating to employment, in the course of carrying on a business, trade or profession; (“consommateur”)

“consumer report” means a written, oral or other communication by a consumer reporting agency of credit information or personal information, or both, pertaining to a consumer for consideration in connection with a purpose set out in clause 8 (1) (d); (“rapport sur le consommateur”)

“consumer reporting agency” means a person who for gain or profit or on a regular co-operative non-profit basis furnishes consumer reports; (“agence de renseignements sur le consommateur”)

“credit information” means information about a consumer as to name, age, occupation, place of residence, previous places of residence, marital status, spouse’s or same-sex partner’s name and age, number of dependants, particulars of education or professional qualifications, places of employment, previous places of employment, estimated income, paying habits, outstanding debt obligations, cost of living obligations and assets; (“renseignements sur la solvabilité”)

“credit repair” means the activities of a credit repairer; (“redressement de crédit”)

“credit repairer” means a person who provides, or holds oneself out, as providing services or goods that are intended to improve a consumer report, credit information, file or personal information, including a credit record, credit history or credit rating; (“redresseur de crédit”)

“Director” means the Director under the *Ministry of Consumer and Business Services Act*; (“directeur”)

“employment purposes” means the purposes of taking into employment, granting promotion, reassigning employment duties or retaining as an employee; (“fins d’emploi”)

“file”, when used as a noun, means all of the information pertaining to a consumer that is recorded and retained by a consumer reporting agency, regardless of the manner or form in which the information is stored; (“dossier”)

“Minister” means the Minister of Consumer and Business Services; (“ministre”)

## CHAPITRE C.33

### Loi sur les renseignements concernant le consommateur

#### Définitions

1. (1) Les définitions qui suivent s’appliquent à la présente loi.

«agence de renseignements sur le consommateur» Personne qui fournit un rapport sur le consommateur soit dans un but lucratif, soit en exécution d’une collaboration régulière dans un but non lucratif. («consumer reporting agency»)

«conjoint» S’entend :

- a) soit d’un conjoint au sens de l’article 1 de la *Loi sur le droit de la famille*;
- b) soit de l’une ou l’autre de deux personnes de sexe opposé qui vivent ensemble dans une union conjugale hors du mariage. («spouse»)

«consommateur» Personne physique à l’exception d’une personne qui se livre, au cours de l’exercice de son commerce, de son métier ou de sa profession, à des affaires autres que celles qui se rapportent à l’emploi. («consumer»)

«directeur» Le directeur aux termes de la *Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises*. («Director»)

«dossier» Les renseignements sur le consommateur qui sont consignés et conservés par une agence de renseignements sur le consommateur, quelle que soit la façon de les classer. («file»)

«enquêteur sur les renseignements personnels» Personne qui procure des renseignements personnels à une agence de renseignements sur le consommateur, contre salaire ou rétribution. («personal information investigator»)

«fins d’emploi» Fins visant à engager un employé, à lui donner de l’avancement, à l’affecter à d’autres fonctions ou à le garder à son service. («employment purposes»)

«ministre» Le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises. («Minister»)

«partenaire de même sexe» L’une ou l’autre de deux personnes de même sexe qui vivent ensemble dans une union conjugale hors du mariage. («same-sex partner»)

«personne» Personne physique, association de personnes physiques, société en nom collectif ou personne morale. («person»)

«rapport sur le consommateur» Communication, notamment verbale ou écrite, provenant de l’agence de renseignements sur le consommateur qui contient des renseignements sur la solvabilité d’un consommateur ou



“person” means a natural person, an association of natural persons, a partnership or a corporation; (“personne”)

“personal information” means information other than credit information about a consumer’s character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living or about any other matter concerning the consumer; (“renseignements personnels”)

“personal information investigator” means a person who obtains or reports personal information to a consumer reporting agency for hire or reward; (“enquêteur sur les renseignements personnels”)

“Registrar” means the Registrar of Consumer Reporting Agencies; (“registrateur”)

“regulations” means the regulations made under this Act; (“règlements”)

“same-sex partner” means either of two persons of the same sex who live together in a conjugal relationship outside marriage; (“partenaire de même sexe”)

“spouse” means,

- (a) a spouse as defined in section 1 of the *Family Law Act*, or
- (b) either of two persons of the opposite sex who live together in a conjugal relationship outside marriage; (“conjoint”)

“Tribunal” means the Licence Appeal Tribunal. (“Tribunal”) R.S.O. 1990, c. C.33, s. 1 (1); 1999, c. 6, s. 12; 1999, c. 12, Sched. G, s. 20 (1); 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (1); 2001, c. 9, Sched. D, s. 13.

#### Agreements to waive

(2) This Act applies despite any agreement or waiver to the contrary. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 1 (2).

#### Registrar

2. (1) The Deputy Minister shall appoint a person as the Registrar of Consumer Reporting Agencies. 1998, c. 18, Sched. E, s. 56.

#### Duties

(2) The Registrar may exercise the powers and shall perform the duties conferred or imposed upon him or her by or under this Act under the supervision of the Director. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 2 (2).

#### Registration required

3. No person shall conduct or act as a consumer reporting agency or act as a personal information investigator unless registered by the Registrar under this Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 3.

des renseignements personnels sur un consommateur, ou les deux à la fois, et qui peut être utilisée à l’égard de l’une des fins énumérées à l’alinéa 8 (1) d). («consumer report»)

«redressement de crédit» Les activités d’un redresseur de crédit. («credit repair»)

«redresseur de crédit» Personne qui fournit ou qui se présente comme fournissant des services ou des biens destinés à améliorer un rapport sur le consommateur, des renseignements sur la solvabilité, un dossier ou des renseignements personnels, y compris un dossier de crédit, des antécédents en matière de crédit et une cote de solvabilité. («credit repaireur»)

«registrateur» Le registrateur des agences de renseignements sur le consommateur. («Registrar»)

«règlements» Les règlements pris en application de la présente loi. («regulations»)

«renseignements personnels» Renseignements sur la moralité du consommateur, sa réputation, sa santé, ses particularités physiques ou ses traits de caractère, son train de vie ou autre renseignement à son sujet, sauf les renseignements sur la solvabilité. («personal information»)

«renseignements sur la solvabilité» Le nom, l’âge, la profession, le lieu de résidence du consommateur, les endroits où il a résidé, son état civil, les nom et âge de son conjoint ou partenaire de même sexe, le nombre de personnes à sa charge, les détails concernant sa formation ou ses qualités professionnelles, l’endroit où il travaille et les endroits où il a travaillé, son revenu estimatif, le fait qu’il est bon ou mauvais payeur, ses obligations impayées, ses dettes relatives au coût de la vie et son actif. («credit information»)

«Tribunal» Le Tribunal d’appel en matière de permis. («Tribunal») L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 1 (1); 1999, chap. 6, art. 12; 1999, chap. 12, annexe G, par. 20 (1); 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (1); 2001, chap. 9, annexe D, art. 13.

#### Accords de renonciation

(2) La présente loi s’applique malgré toute renonciation ou tout accord contraire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 1 (2).

#### Registrateur

2. (1) Le sous-ministre nomme une personne au poste de registrateur des agences de renseignements sur le consommateur. 1998, chap. 18, annexe E, art. 56.

#### Fonctions

(2) Le registrateur peut exercer les pouvoirs et doit exercer les fonctions que lui confère la présente loi, sous la supervision du directeur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 2 (2).

#### Inscription requise

3. Une personne ne doit pas exploiter une agence de renseignements sur le consommateur, ou agir en cette qualité, ou agir en qualité d’enquêteur sur les renseignements personnels si elle n’est pas inscrite par le registrateur nommé en vertu de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 3.



**Registration of agencies**

4. (1) An applicant is entitled to registration or renewal of registration as a consumer reporting agency by the Registrar except where,

- (a) having regard to the applicant's financial position, the applicant cannot reasonably be expected to be financially responsible in the conduct of business; or
- (b) the past conduct of the applicant affords reasonable grounds for belief that the applicant will not carry on business in accordance with law and with integrity and honesty; or
- (c) the applicant is a corporation and,
  - (i) having regard to its financial position, it cannot reasonably be expected to be financially responsible in the conduct of business; or
  - (ii) the past conduct of its officers or directors affords reasonable grounds for belief that its business will not be carried on in accordance with law and with integrity and honesty; or
- (d) the applicant is carrying on activities that are, or will be, if the applicant is registered, in contravention of this Act or the regulations. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 4 (1).

**Registration of investigators**

(2) An applicant is entitled to registration or renewal of registration as a personal information investigator by the Registrar except where the past conduct of the applicant affords reasonable grounds for belief that the applicant will not carry out the applicant's duties in accordance with law and with integrity and honesty. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 4 (2).

**Conditions of registration**

(3) A registration is subject to such terms and conditions to give effect to the purposes of this Act as are imposed by the Tribunal or prescribed by the regulations. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 4 (3).

**Registration not transferable**

(4) A registration is not transferable. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 4 (4).

**Refusal to register**

5. (1) Subject to section 6, the Registrar may refuse to register an applicant where in the Registrar's opinion the applicant is disentitled to registration under section 4. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 5 (1).

**Revocation and refusal to renew**

(2) Subject to section 6, the Registrar may refuse to renew or may suspend or revoke a registration for any reason that would disentitle the registrant to registration under section 4 if the registrant were an applicant, or where the registrant is in breach of a term or condition of the registration. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 5 (2).

**Inscription des agences**

4. (1) L'auteur d'une demande à cet effet a droit à l'inscription ou au renouvellement de l'inscription par le registrateur à titre d'agence de renseignements sur le consommateur, sauf si, selon le cas :

- a) compte tenu de sa situation financière, on ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce que l'auteur de la demande pratique une saine gestion financière dans l'exploitation du commerce;
- b) la conduite passée de l'auteur de la demande permet raisonnablement de croire qu'il n'exploitera pas son commerce conformément à la loi, et avec honnêteté et intégrité;
- c) l'auteur de la demande est une personne morale et, selon le cas :
  - (i) compte tenu de sa situation financière, on ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce qu'elle pratique une saine gestion financière dans l'exploitation du commerce,
  - (ii) la conduite passée de ses dirigeants ou administrateurs permet raisonnablement de croire qu'il n'exploitera pas son commerce conformément à la loi, et avec honnêteté et intégrité;
- d) l'auteur de la demande exerce des activités qui enfreignent ou enfreindront, s'il est inscrit, la présente loi ou les règlements. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 4 (1).

**Inscription des enquêteurs**

(2) L'auteur d'une demande à cet effet a droit à l'inscription ou au renouvellement de l'inscription par le registrateur à titre d'enquêteur sur les renseignements personnels, sauf si la conduite passée de l'auteur de la demande permet raisonnablement de croire qu'il ne se conduira pas conformément à la loi, et avec honnêteté et intégrité. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 4 (2).

**Conditions de l'inscription**

(3) L'inscription est soumise aux conditions imposées par la Commission ou prescrites par les règlements en vue de réaliser les fins de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 4 (3).

**Incessibilité**

(4) L'inscription est incessible. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 4 (4).

**Refus d'inscrire**

5. (1) Sous réserve de l'article 6, le registrateur peut refuser l'inscription s'il est d'avis que, aux termes de l'article 4, l'auteur de la demande n'y a pas droit. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 5 (1).

**Révocation et refus de renouveler**

(2) Sous réserve de l'article 6, le registrateur peut refuser de renouveler ou peut suspendre ou révoquer une inscription pour une raison qui serait un motif de refus d'inscription aux termes de l'article 4 s'il s'agissait d'une demande, ou si l'inscrit contrevient à une condition de l'inscription. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 5 (2).



**Notice of proposal to refuse or revoke**

6. (1) Where the Registrar proposes to refuse to grant or renew a registration or proposes to suspend or revoke a registration, the Registrar shall serve notice of the proposal, together with written reasons therefor, on the applicant or registrant. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (1).

**Notice requiring hearing**

(2) A notice under subsection (1) shall state that the applicant or registrant is entitled to a hearing by the Tribunal if the applicant or registrant mails or delivers, within fifteen days after service of the notice under subsection (1), notice in writing requiring a hearing to the Registrar and the Tribunal, and the applicant or registrant may so require such a hearing. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (2).

**Powers of Registrar where no hearing**

(3) Where an applicant or registrant does not require a hearing by the Tribunal in accordance with subsection (2), the Registrar may carry out the proposal stated in the notice under subsection (1). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (3).

**Powers of Tribunal**

(4) Where an applicant or registrant requires a hearing by the Tribunal in accordance with subsection (2), the Tribunal shall appoint a time for and hold the hearing and, on the application of the Registrar at the hearing, may by order direct the Registrar to carry out the Registrar's proposal or refrain from carrying it out and to take such action as the Tribunal considers the Registrar ought to take in accordance with this Act and the regulations, and for such purposes the Tribunal may substitute its opinion for that of the Registrar. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (4).

**Conditions of order**

(5) The Tribunal may attach such terms and conditions to its order or to the registration as it considers proper to give effect to the purposes of this Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (5).

**Parties**

(6) The Registrar, the applicant or registrant who has required the hearing and such other persons as the Tribunal may specify are parties to proceedings before the Tribunal under this section. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (6).

**Voluntary cancellation**

(7) Despite subsection (1), the Registrar may cancel a registration upon the request in writing of the registrant in the prescribed form surrendering the registrant's registration. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (7).

**Continuance pending renewal**

(8) Where, within the time prescribed therefor or, if no time is prescribed, before expiry of the registration, a registrant has applied for renewal of a registration and paid the prescribed fee, the registration shall be deemed to continue,

(a) until the renewal is granted; or

**Avis de l'intention de refuser ou de révoquer**

6. (1) Si le registrateur a l'intention de refuser une inscription ou le renouvellement d'une inscription, ou de suspendre ou de révoquer une inscription, il signifie par écrit, à l'auteur de la demande ou à l'inscrit, un avis motivé de son intention. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (1).

**Demande d'audience**

(2) L'auteur de la demande ou l'inscrit peut demander une audience devant la Commission par avis écrit envoyé par la poste ou remis au registrateur et à la Commission dans les quinze jours de la signification de l'avis prévu au paragraphe (1). L'avis prévu au paragraphe (1) fait mention de ce droit. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (2).

**Défaut de demande**

(3) Si l'auteur de la demande ou l'inscrit ne demande pas d'audience devant la Commission conformément au paragraphe (2), le registrateur peut mettre à exécution l'intention énoncée dans l'avis prévu au paragraphe (1). L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (3).

**Pouvoirs de la Commission**

(4) Si l'auteur de la demande ou l'inscrit demande une audience devant la Commission conformément au paragraphe (2), la Commission fixe la date et l'heure de l'audience, et la tient. À la demande du registrateur à l'audience, la Commission peut enjoindre à celui-ci, par ordonnance, de mettre à exécution son intention ou de s'en abstenir, ou de prendre les mesures qu'elle estime opportunes aux termes de la présente loi et des règlements. À cette fin, elle peut substituer son opinion à celle du registrateur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (4).

**Conditions de l'ordonnance**

(5) La Commission peut assortir son ordonnance ou l'inscription des conditions qu'elle considère opportunes pour l'application de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (5).

**Parties**

(6) Le registrateur, l'auteur de la demande ou l'inscrit qui a demandé l'audience, et toute personne que peut préciser la Commission, sont parties à l'instance devant la Commission aux termes du présent article. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (6).

**Annulation volontaire**

(7) Malgré le paragraphe (1), le registrateur peut annuler une inscription quand l'inscrit y renonce par demande écrite rédigée selon la formule prescrite. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (7).

**Prorogation de l'inscription**

(8) Si, dans le délai prescrit ou, faute de délai prescrit, avant l'expiration de l'inscription, l'inscrit demande le renouvellement de son inscription et paie les droits prescrits, son inscription est réputée prorogée :

a) soit jusqu'à l'obtention du renouvellement;



- (b) where the registrant is served with notice that the Registrar proposes to refuse to grant the renewal, until the time for giving notice requiring a hearing has expired and, where a hearing is required, until the Tribunal has made its order. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 6 (8).

#### Appeal

(9) Even if a registrant appeals an order of the Tribunal under section 11 of the *Licence Appeal Tribunal Act, 1999*, the order takes effect immediately but the Tribunal may grant a stay until the disposition of the appeal. 1999, c. 12, Sched. G, s. 20 (2).

#### Further applications

7. A further application for registration may be made upon new or other evidence or where it is clear that material circumstances have changed. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 7.

#### To whom reports may be given

8. (1) No consumer reporting agency and no officer or employee thereof shall knowingly furnish any information from the files of the consumer reporting agency except,

- (a) in response to the order of a court having jurisdiction to issue such an order;
- (b) in accordance with the written instructions of the consumer to whom the information relates;
- (c) in response to an order or direction made under this Act; or
- (d) in a consumer report given to a person who it has reason to believe,
  - (i) intends to use the information in connection with the extension of credit to or the purchase or collection of a debt of the consumer to whom the information pertains,
  - (ii) intends to use the information in connection with the entering into or renewal of a tenancy agreement,
  - (iii) intends to use the information for employment purposes,
  - (iv) intends to use the information in connection with the underwriting of insurance involving the consumer,
  - (v) intends to use the information to determine the consumer's eligibility for any matter under a statute or regulation where the information is relevant to the requirement prescribed by law,
  - (vi) otherwise has a direct business need for the information in connection with a business or credit transaction involving the consumer, or

- b) soit, si l'inscrit reçoit signification d'un avis selon lequel le registrateur a l'intention de refuser le renouvellement, jusqu'à l'expiration du délai accordé pour demander une audience et, si une demande est faite, jusqu'à ce que la Commission rende son ordonnance. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 6 (8).

#### Appel

(9) Même si un inscrit interjette appel d'une ordonnance du Tribunal en vertu de l'article 11 de la *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis*, l'ordonnance entre en vigueur immédiatement, mais le Tribunal peut surseoir à son exécution jusqu'à ce que l'appel soit réglé. 1999, chap. 12, annexe G, par. 20 (2).

#### Autre demande

7. Une autre demande d'inscription est recevable si elle se fonde sur une preuve nouvelle ou différente, ou si des circonstances importantes ont changé. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 7.

#### Communication des renseignements

8. (1) Aucune agence de renseignements sur le consommateur et aucun de ses directeurs ou employés ne doivent fournir sciemment des renseignements tirés des dossiers de l'agence de renseignements sur le consommateur, sauf :

- a) en application de l'ordonnance d'un tribunal compétent;
- b) en conformité avec les instructions écrites que lui donne le consommateur visé par les renseignements;
- c) en application d'une ordonnance rendue ou d'une directive donnée en vertu de la présente loi;
- d) dans un rapport sur le consommateur fourni à une personne qui, selon ce qu'ils sont fondés à croire et selon le cas :
  - (i) se propose d'en faire usage relativement à l'octroi de crédit au consommateur visé par les renseignements ou pour l'acquisition ou le recouvrement d'une dette de ce consommateur,
  - (ii) se propose d'en faire usage relativement à la conclusion ou au renouvellement d'une convention de location,
  - (iii) se propose d'en faire usage à des fins d'emploi,
  - (iv) se propose d'en faire usage relativement à la souscription d'une police d'assurance à laquelle le consommateur est partie,
  - (v) se propose d'en faire usage pour juger de l'admissibilité du consommateur en vertu d'une loi ou d'un règlement, si les renseignements se rapportent à l'exigence prescrite par la loi,
  - (vi) dans le cadre du commerce, en a un besoin direct relativement à une opération commerciale ou de crédit qui engage le consommateur,



- (vii) intends to use the information for the purpose of up-dating the information in a consumer report previously given to the person for one of the reasons referred to in subclauses (i) to (vi). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 8 (1); 1997, c. 24, s. 210.

#### Idem

(2) No person shall knowingly obtain any information from the files of a consumer reporting agency respecting a consumer except for the purposes referred to in subsection (1). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 8 (2).

#### Information as to identities

(3) Despite subsections (1) and (2), a consumer reporting agency may furnish identifying information respecting any consumer, limited to his or her name, address, former addresses, places of employment, or former places of employment, to the Government of Ontario or of Canada or any province thereof or of any agency of such government or the government of any municipality in Canada or any agency thereof or to any police officer acting in the course of his or her duties, even though such information is not to be used for a purpose mentioned in subsection (1). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 8 (3).

#### Sale of files

(4) No person who is or has been registered as a consumer reporting agency shall sell, lease or transfer title to its files or any of them except to a consumer reporting agency registered under this Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 8 (4).

#### Procedures of agencies

9. (1) Every consumer reporting agency shall adopt all procedures reasonable for ensuring accuracy and fairness in the contents of its consumer reports. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 9 (1).

#### Information included in consumer report

- (2) A consumer reporting agency shall not report,
- (a) any information that is not stored in a form capable of being produced under section 12;
  - (b) any information that is not extracted from information appearing in files stored or collected in a repository located in Canada regardless of whether or not the information was obtained from a source outside Canada, except where the consumer report is in writing and contains the substance of any prior information orally acquired that conforms to the requirements of this Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 9 (2).

#### Idem

(3) A consumer reporting agency shall not include in a consumer report,

- (a) any credit information based on evidence that is not the best evidence reasonably available;

- (vii) se propose d'en faire usage pour mettre à jour les renseignements d'un rapport sur le consommateur qu'il a déjà reçu pour l'un des motifs prévus aux sous-alinéas (i) à (vi). L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 8 (1); 1997, chap. 24, art. 210.

#### Idem

(2) Sauf pour l'une des fins prévues au paragraphe (1), une personne ne doit pas se procurer sciemment les renseignements, à l'égard d'un consommateur, contenus dans les dossiers de l'agence de renseignements sur le consommateur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 8 (2).

#### Renseignements sur l'identité

(3) Malgré les paragraphes (1) et (2), l'agence de renseignements sur le consommateur peut fournir au gouvernement de l'Ontario, du Canada ou de l'une de ses provinces, à un de leurs organismes, à une municipalité au Canada, à un organisme de celle-ci ou à un agent de police dans l'exercice de ses fonctions des renseignements, même si ces renseignements ne sont pas utilisés aux fins mentionnées au paragraphe (1), sur l'identité d'un consommateur, ces renseignements se limitant à son nom, son adresse et son lieu de travail, et à ses adresses et lieux de travail antérieurs. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 8 (3).

#### Vente de dossiers

(4) Une personne qui est ou a été inscrite à titre d'agence de renseignements sur le consommateur ne doit vendre, louer ou transférer la propriété de ses dossiers ou de l'un d'eux qu'à une agence de renseignements sur le consommateur inscrite en vertu de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 8 (4).

#### Modalités d'opération

9. (1) L'agence de renseignements sur le consommateur adopte les modalités d'opération les plus propres à garantir l'exactitude et l'impartialité du contenu de ses rapports sur le consommateur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 9 (1).

#### Contenu du rapport sur le consommateur

- (2) L'agence de renseignements sur le consommateur ne doit pas inclure dans son rapport des renseignements :
- a) qui ne sont pas conservés sous une forme permettant de les présenter en conformité avec l'article 12;
  - b) qui ne sont pas tirés de renseignements contenus dans des dossiers conservés ou réunis dans un endroit qui leur sert de dépôt au Canada, qu'ils aient été obtenus ou non à l'extérieur du Canada, sauf si le rapport sur le consommateur est donné par écrit et contient en substance les renseignements qui ont déjà été reçus verbalement en conformité avec les exigences de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 9 (2).

#### Idem

(3) L'agence de renseignements sur le consommateur ne doit pas inclure dans un rapport sur le consommateur :

- a) des renseignements sur la solvabilité qui ne sont pas fondés sur la meilleure preuve normalement disponible;



- (b) any unfavourable personal information unless it has made reasonable efforts to corroborate the evidence on which the personal information is based, and the lack of corroboration is noted with and accompanies the information;
  - (c) information as to judgments after seven years after the judgment was given, unless the creditor or the creditor's agent confirms that it remains unpaid in whole or in part, and such confirmation appears in the file;
  - (d) information as to any judgment against the consumer unless mention is made of the name and, where available, the address of the judgment creditor or the creditor's agent as given at the date of entry of the judgment and the amount;
  - (e) information as to the bankruptcy of the consumer after seven years from the date of the discharge except where the consumer has been bankrupt more than once;
  - (f) information regarding any judgments, collections or debts that on their face are statute barred unless it is accompanied by evidence appearing in the file that recovery is not barred by the expiration of a limitation period;
  - (g) information as to the payment or non-payment of taxes or lawfully imposed fines after seven years;
  - (h) information as to convictions for crimes, after seven years from the date of conviction or, where the conviction resulted in imprisonment, from the date of release or parole, provided information as to convictions for crimes shall not be reported if at any time it is learned that after a conviction an absolute discharge or a full pardon has been granted;
  - (i) information regarding writs or actions that are more than seven years old or writs that were issued or actions commenced against the consumer more than twelve months prior to the making of the report unless the consumer reporting agency has ascertained the current status of the writ or action and has a record of this on file;
  - (j) information regarding any criminal charges against the consumer where the charges have been dismissed, set aside or withdrawn;
  - (k) any other adverse item of information where more than seven years have expired since the information was acquired or last reaffirmed;
  - (l) information as to race, creed, colour, sex, ancestry, ethnic origin, or political affiliation; or
- b) des renseignements personnels défavorables, à moins qu'elle n'ait fait des efforts raisonnables pour corroborer la preuve sur laquelle se fondent les renseignements personnels, et dans ce cas, une note indiquant l'absence de corroboration accompagne les renseignements;
  - c) des renseignements sur des jugements vieux de plus de sept ans, à moins que le créancier ou son mandataire ne confirme qu'il est demeuré impayé en tout ou en partie, et dans ce cas, cette confirmation figure au dossier;
  - d) des renseignements sur un jugement rendu contre le consommateur, à moins que ne soient précisés le nom et, si possible, l'adresse du créancier en vertu du jugement ou de son mandataire, tels qu'ils ont été fournis à la date d'inscription du jugement, ainsi que le montant du jugement;
  - e) des renseignements sur la faillite du consommateur plus de sept ans après la date de sa libération, sauf si le consommateur a été en faillite plus d'une fois;
  - f) des renseignements sur des jugements, recouvrements ou créances qui sont prescrits en apparence à moins que les renseignements ne soient accompagnés d'une preuve apparaissant dans le dossier selon laquelle le recouvrement n'est pas exclu par l'expiration d'un délai de prescription;
  - g) des renseignements sur le paiement ou le non-paiement d'impôts ou d'amendes légitimement imposées plus de sept ans auparavant;
  - h) des renseignements portant sur des déclarations de culpabilité à l'égard d'actes criminels plus de sept ans après qu'elles ont été prononcées ou après la libération ou la libération conditionnelle s'il y a eu emprisonnement en conséquence, pourvu que des renseignements sur des déclarations de culpabilité à l'égard d'actes criminels ne soient pas inclus dans un rapport si, après la déclaration de culpabilité, il y a eu absolution inconditionnelle ou pardon;
  - i) des renseignements portant sur des actions ou sur des brevets vieux de plus de sept ans ou sur des actions qui ont été introduites ou des brevets qui ont été décernés contre le consommateur plus de douze mois avant la rédaction du rapport, à moins que l'agence de renseignements sur le consommateur ne se soit enquis de l'état actuel de l'action ou du brevet et n'en ait conservé une mention au dossier;
  - j) des renseignements portant sur des accusations criminelles contre le consommateur qui ont été rejetées, annulées ou retirées;
  - k) un élément d'information défavorable vieux de plus de sept ans à compter du moment où il a été obtenu ou confirmé pour la dernière fois;
  - l) des renseignements sur la race, la croyance, la couleur, le sexe, l'ascendance, l'origine ethnique ou l'appartenance à un parti politique;



- (m) any information given orally in the consumer report unless the content of the oral report is recorded in the file. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 9 (3).

#### Maintenance of files

(4) Every consumer reporting agency shall maintain in its file respecting a person all the material and information of which the person is entitled to disclosure under section 12. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 9 (4).

#### Disclosure of report on request

10. (1) Every person shall, where requested by a consumer in writing or personally, inform the consumer whether or not a consumer report respecting him or her has been or is to be referred to in connection with any specified transaction or matter in which such person is engaged, and, if so, of the name and address of the consumer reporting agency supplying the report. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (1).

#### Notice of intention to get consumer report

(2) No person shall request or obtain a consumer report,

- (a) containing personal information about a consumer; or
- (b) on the basis that the person is considering extending credit to a consumer who has not, at the time of the request, made application for credit,

unless that person first gives written notice of the fact to the consumer and, where the consumer so requests, informs the consumer of the name and address of the consumer reporting agency supplying the report. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (2).

#### Idem

(3) Where a person proposes to extend credit to a consumer and a consumer report containing credit information only is being or may be referred to in connection with the transaction, the person shall give notice of the fact to the consumer in writing at the time of the application for credit, or if the application is made orally, orally at the time of the application for credit. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (3).

#### Assignee as creditor

(4) Where, before extending credit, the proposed creditor obtains the acceptance or refusal of an assignment or proposed assignment of the credit transaction by an assignee or proposed assignee, subsection (3) applies to the assignee or proposed assignee in the same manner as to the person proposing to extend credit, but the giving of a notice under subsection (3) by a person proposing to extend credit or under this subsection by the person's assignee or proposed assignee shall be deemed to be sufficient notice by both. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (4).

- m) des renseignements donnés verbalement dans le rapport sur le consommateur à moins que le contenu du rapport oral ne soit consigné au dossier. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 9 (3).

#### Tenue des dossiers

(4) L'agence de renseignements sur le consommateur conserve, dans chaque dossier personnel, les pièces et renseignements que la personne a le droit de se faire communiquer en vertu de l'article 12. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 9 (4).

#### Communication d'un rapport sur demande

10. (1) Si un consommateur le lui demande par écrit ou en personne, une personne informe le consommateur si un rapport sur le consommateur à son sujet a été ou sera consulté relativement à une opération ou à une affaire spécifique dans laquelle est engagée la personne. Le cas échéant, la personne informe le consommateur du nom et de l'adresse de l'agence de renseignements sur le consommateur qui fournit le rapport. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (1).

#### Avis de l'intention de se procurer un rapport sur le consommateur

(2) Une personne ne doit pas demander ou se procurer un rapport sur le consommateur, selon le cas :

- a) qui contient des renseignements personnels sur un consommateur;
- b) parce qu'elle envisage d'accorder du crédit à un consommateur qui, au moment de la demande, n'a pas fait de demande de crédit,

sans en donner un avis écrit préalable au consommateur et sans informer le consommateur qui en fait la demande du nom et de l'adresse de l'agence de renseignements sur le consommateur qui fournit le rapport. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (2).

#### Idem

(3) Si une personne a l'intention d'accorder du crédit à un consommateur et qu'un rapport sur le consommateur qui ne contient que les renseignements sur sa solvabilité est ou pourrait être consulté relativement à l'opération, elle en avise le consommateur au moment de sa demande de crédit. L'avis est écrit ou verbal selon que la demande est écrite ou verbale. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (3).

#### Cession de la créance

(4) Si, avant d'accorder du crédit, le créancier éventuel obtient l'acceptation ou le refus d'une cession ou d'une cession éventuelle de l'opération de crédit par un cessionnaire ou un cessionnaire éventuel, le paragraphe (3) s'applique au cessionnaire ou au cessionnaire éventuel de la même manière qu'à la personne qui a l'intention d'accorder du crédit. Toutefois, l'avis donné aux termes du paragraphe (3) par une personne qui a l'intention d'accorder du crédit ou aux termes du présent paragraphe par son cessionnaire ou son cessionnaire éventuel est réputé un avis suffisant donné par les deux. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (4).



**Limitation on divulgence of information**

(5) No person extending credit to a consumer shall divulge to other credit grantors or to a consumer reporting agency any personal information respecting the consumer except with the consent of the consumer or on the consumer's referral unless the person notifies the consumer in writing at the time of the application for credit that the person intends to do so. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (5).

**Form of notice**

(6) Any notice referred to in this section shall be clearly set forth in bold type or underlined and in letters not less than ten point in size. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (6).

**Adverse action**

(7) Where a benefit is denied to a consumer or a charge to a consumer is increased either wholly or partly because of information received from a consumer reporting agency or a person other than a consumer reporting agency, the user of such information shall deliver to the consumer at the time such action is communicated to the consumer notice of the fact and, upon the request of the consumer made within sixty days after such notice, shall inform the consumer,

- (a) of the nature and source of the information where the information is furnished by a person other than a consumer reporting agency; or
- (b) of the name and address of the consumer reporting agency, where the information is furnished by a consumer reporting agency,

and the notice required to be given by the user under this subsection shall contain notice of the consumer's right to request the information referred to in clauses (a) and (b) and the time limited therefor. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 10 (7).

**Supplying list of names**

11. (1) No person shall,
- (a) supply a list of names and criteria to a consumer reporting agency in order to obtain an indication of the names of the persons named in the list who meet the criteria; or
  - (b) in any way other than as described in clause (a), obtain information about a consumer from a consumer reporting agency,

without first notifying in writing each person named on the list or about whom information is being obtained that such a list is being submitted or that information is being requested and, where any person affected so requests, informing that person of the name and address of the agency involved. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 11 (1).

**Limites à la divulgation de renseignements personnels**

(5) Une personne qui accorde du crédit à un consommateur ne doit pas divulguer à d'autres donneurs de crédit ou à une agence de renseignements sur le consommateur des renseignements personnels sur ce consommateur, sauf avec le consentement du consommateur ou à la demande de celui-ci, à moins qu'elle n'avise le consommateur par écrit, au moment de la demande de crédit, de son intention de le faire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (5).

**Forme de l'avis**

(6) Les avis mentionnés dans le présent article sont imprimés clairement en caractères gras ou soulignés. Les caractères sont composés en dix points au moins. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (6).

**Mesure défavorable**

(7) Quand le consommateur se voit refuser un avantage ou imposer un fardeau additionnel en tout ou en partie à cause de renseignements obtenus d'une agence de renseignements sur le consommateur ou d'une personne autre qu'une agence de renseignements sur le consommateur, la personne qui utilise ces renseignements donne avis de ce fait au consommateur au moment où la mesure ci-dessus est portée à la connaissance de ce dernier. Elle informe le consommateur, à sa demande faite dans les soixante jours qui suivent la date de cet avis :

- a) de la nature des renseignements fournis et de leur source, si les renseignements proviennent d'une personne autre qu'une agence de renseignements sur le consommateur;
- b) du nom et de l'adresse de l'agence de renseignements sur le consommateur si les renseignements proviennent d'une agence de renseignements sur le consommateur.

L'avis que la personne utilisant les renseignements doit donner aux termes du présent paragraphe fait mention du droit du consommateur de demander les renseignements visés aux alinéas a) et b) et du délai accordé pour ce faire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 10 (7).

**Liste de noms**

11. (1) Une personne ne doit pas, selon le cas :
- a) fournir une liste de noms et de critères à une agence de renseignements sur le consommateur en vue de déterminer lesquelles des personnes dont le nom figure sur la liste répondent aux critères qui y sont indiqués;
  - b) de quelque manière autre que celle décrite à l'alinéa a), se procurer des renseignements sur un consommateur auprès d'une agence de renseignements sur le consommateur,

sans d'abord donner à chacune des personnes dont le nom figure sur la liste ou sur laquelle des renseignements sont pris, un avis écrit selon lequel une telle liste est soumise ou des renseignements sont demandés et sans informer chaque personne concernée qui en fait la demande du nom et de l'adresse de l'agence de renseignements sur le consommateur consultée. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 11 (1).



**Exception where compliance with subs. 10 (3)**

(2) Clause (1) (b) does not apply to a person obtaining information about a consumer under subsection 10 (3) where the person has complied with subsection 10 (3). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 11 (2).

**Restriction on consumer reporting agency**

(3) No consumer reporting agency shall provide information about any person entitled to be notified under subsection (1) or subsection 10 (2) unless the agency has reasonable grounds to believe that the person requesting the information is not in contravention of subsection (1) or 10 (2), as the case may be. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 11 (3).

**Supplying list of criteria**

(4) No consumer reporting agency that receives,

- (a) a list of criteria and a request to provide the names of persons who meet the criteria; or
- (b) a request for names of persons so that information may be inferred about those persons,

shall provide the name of any person without first notifying that person in writing of the request and the name and address of the person making the request. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 11 (4).

**Non-application**

(5) This section does not apply where information is requested or provided for the purposes referred to in clause 8 (1) (a), (b) or (c) or in the circumstances set out in subsection 8 (3). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 11 (5).

**Right of consumer to disclosure**

12. (1) Every consumer reporting agency shall, at the written request of a consumer and during normal business hours, clearly and accurately disclose to the consumer, without charge,

- (a) the nature and substance of all information in its files pertaining to the consumer at the time of the request;
- (b) the sources of credit information;
- (c) the name and, at the option of the consumer reporting agency, either the address or telephone number of every person on whose behalf the file has been accessed within the three-year period preceding the request;
- (d) the names of the recipients of any consumer report pertaining to the consumer that it has furnished,
  - (i) containing personal information, within the one year period preceding the request, and
  - (ii) containing credit information, within the six month period preceding the request;

**Exemption pour conformité avec le par. 10 (3)**

(2) L'alinéa (1) b) ne s'applique pas à la personne qui obtient des renseignements sur un consommateur aux termes du paragraphe 10 (3), si cette personne se conforme aux exigences de ce paragraphe. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 11 (2).

**Interdiction**

(3) L'agence de renseignements sur le consommateur ne doit pas fournir de renseignements sur une personne ayant le droit d'être avisée aux termes du paragraphe (1) ou du paragraphe 10 (2), sauf si l'agence a des motifs raisonnables de croire que la personne qui demande les renseignements ne contrevient pas au paragraphe (1) ou au paragraphe 10 (2), selon le cas. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 11 (3).

**Fourniture de la liste de critères**

(4) L'agence de renseignements sur le consommateur qui reçoit, selon le cas :

- a) une liste de critères et la demande de fournir le nom des personnes qui répondent aux critères;
- b) une demande de fournir le nom de personnes afin que des renseignements puissent être recueillis à leur sujet,

ne doit pas fournir le nom d'une personne sans d'abord aviser cette personne par écrit de la demande et du nom et de l'adresse de la personne qui l'a formulée. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 11 (4).

**Non-application**

(5) Le présent article ne s'applique pas si des renseignements sont demandés ou fournis aux fins mentionnées à l'alinéa 8 (1) a), b) ou c) ou dans les circonstances énoncées au paragraphe 8 (3). L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 11 (5).

**Droit du consommateur à la communication**

12. (1) Durant les heures régulières d'ouverture, l'agence de renseignements sur le consommateur communique, sans frais, de façon claire et précise au consommateur qui le lui demande :

- a) la nature et le contenu des renseignements qui le concernent et qui sont contenus dans les dossiers de l'agence au moment où il en fait la demande;
- b) les sources de renseignements sur la solvabilité;
- c) le nom et, au choix de l'agence, l'adresse ou le numéro de téléphone des personnes pour le compte desquelles le dossier a été consulté dans les trois ans qui précèdent la demande;
- d) les noms des personnes à qui elle a fourni un rapport sur le consommateur concernant le consommateur :
  - (i) dans l'année qui précède sa demande s'il contient des renseignements personnels,
  - (ii) dans les six mois qui précèdent sa demande s'il contient des renseignements sur la solvabilité;



(e) copies of any written consumer report pertaining to the consumer made to any other person or, where the report was oral, particulars of the content of such oral report, furnished,

- (i) where the report contains personal information, within the one year period preceding the request, and
- (ii) where the report contains credit information, within the six month period preceding the request,

and shall inform the consumer of his or her right to protest any information contained in the file under sections 13 and 14 and the manner in which a protest may be made. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (1); 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (2).

#### Exception for certain medical information

(2) A consumer reporting agency shall withhold from the disclosures required by subsection (1) any medical information obtained with the written consent of the consumer which the consumer's own physician has specifically requested in writing be withheld from the consumer in his or her own best interest. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (2).

#### Method of disclosure

(3) The disclosures required under this section shall be made to the consumer,

- (a) in person if he or she appears in person and furnishes proper identification;
- (b) by telephone if he or she has made a written request, with sufficient identification, for telephone disclosure and the toll charge, if any, for the telephone call is prepaid by or charged directly to the consumer. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (3).

#### Idem

(4) Every consumer reporting agency shall provide trained personnel to explain to the consumer any information furnished to him or her under this section. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (4).

#### Consumer's adviser

(5) The consumer shall be permitted to be accompanied by one other person of his or her choosing to whom the consumer reporting agency may be required by the consumer to disclose his or her file. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (5); 1993, c. 27, Sched.

#### Abstract

(6) At the request of the consumer, the consumer reporting agency shall give the consumer a copy of the information required to be disclosed under this section. 1994, c. 27, s. 77.

#### Plain language

(6.1) The copy of the information given to the consumer must be in writing and easily readable and the information must be in understandable language. 1994, c. 27, s. 77.

e) des copies d'un rapport écrit sur le consommateur concernant le consommateur et donné à une autre personne ou, si le rapport est verbal, les détails de ce rapport verbal :

- (i) dans l'année qui précède sa demande si le rapport contient des renseignements personnels,
- (ii) dans les six mois qui précèdent sa demande si le rapport contient des renseignements sur la solvabilité.

L'agence informe le consommateur du droit que lui confèrent les articles 13 et 14 de contester les renseignements contenus au dossier et de la procédure à suivre. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (1); 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (2).

#### Exceptions pour renseignements médicaux

(2) L'agence de renseignements sur le consommateur soustrait à la communication exigée aux termes du paragraphe (1) les renseignements d'ordre médical obtenus avec le consentement écrit du consommateur si le médecin personnel de celui-ci a demandé par écrit de manière précise que dans l'intérêt du consommateur, ils ne lui soient pas communiqués. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (2).

#### Façon de communiquer

(3) La communication au consommateur, exigée aux termes du présent article, se fait :

- a) en personne s'il se présente lui-même et donne des preuves satisfaisantes de son identité;
- b) par téléphone, s'il en a fait la demande par écrit en donnant des preuves satisfaisantes de son identité et que le coût de l'appel, le cas échéant, est payé d'avance ou mis à la charge du consommateur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (3).

#### Idem

(4) L'agence de renseignements sur le consommateur met à la disposition du consommateur un personnel bien formé pour lui expliquer les renseignements fournis en vertu du présent article. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (4).

#### Conseiller du consommateur

(5) Il est permis au consommateur de se faire accompagner par une personne de son choix et d'exiger que l'agence de renseignements sur le consommateur communique à cette personne le contenu de son dossier. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (5); 1993, chap. 27, annexe.

#### Résumé

(6) À la demande du consommateur, l'agence de renseignements sur le consommateur lui donne une copie des renseignements dont le présent article exige la communication. 1994, chap. 27, art. 77.

#### Lisibilité

(6.1) La copie des renseignements donnée au consommateur doit être écrite et facile à lire et les renseignements doivent être dans un langage clair. 1994, chap. 27, art. 77.



**Identification**

(7) A consumer reporting agency shall require reasonable identification of the consumer and a person accompanying him or her before making disclosures under this section. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (7).

**No conditions**

(8) A consumer reporting agency shall not require a consumer to give any undertaking or waive or release any right as a condition precedent to access to his or her file under this section. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 12 (8).

**Correction of errors**

13. (1) Where a consumer disputes the accuracy or completeness of any item of information contained in his or her file, the consumer reporting agency within a reasonable time shall use its best endeavours to confirm or complete the information and shall correct, supplement or delete the information in accordance with good practice. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 13 (1).

**Idem**

(2) Where a consumer reporting agency corrects, supplements or deletes information under subsection (1), the consumer reporting agency shall furnish notification of the correction, supplement or deletion to,

- (a) all persons who have been supplied with a consumer report based on the unamended file within sixty days before the correction, supplement or deletion is made; and
- (b) the persons specifically designated by the consumer from among those who have been supplied with a consumer report based on the unamended file,
  - (i) where the report contains personal information, within the one-year period preceding the correction, supplement or deletion, and
  - (ii) where the report contains credit information, within the six-month period preceding the correction, supplement or deletion. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 13 (2).

**Advance payments prohibited**

13.1 (1) No credit repairer shall require or accept any payment or any security for payment, directly or indirectly, from or on behalf of a consumer unless the credit repairer causes a material improvement to the consumer report, credit information, file, personal information, credit record, credit history or credit rating of the consumer. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Security arrangement void**

(2) Every arrangement by which a credit repairer takes security in contravention of subsection (1) is void. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Identité**

(7) L'agence de renseignements sur le consommateur exige que le consommateur et la personne qui l'accompagne donnent des preuves suffisantes de leur identité avant de leur communiquer quoi que ce soit aux termes du présent article. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (7).

**Absence de conditions**

(8) L'agence de renseignements sur le consommateur ne peut pas subordonner l'accès au dossier aux termes du présent article à la condition que le consommateur prenne un engagement ou abandonne un droit qu'il possède, ou y renonce. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 12 (8).

**Correction des erreurs**

13. (1) Si le consommateur met en doute le caractère exact ou complet d'un élément d'information contenu dans son dossier, l'agence de renseignements sur le consommateur s'efforce, dans les meilleurs délais, de confirmer ou de compléter le renseignement, et y apporte les corrections, ou y fait les ajouts et les suppressions qu'exigent les pratiques admises. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 13 (1).

**Idem**

(2) L'agence de renseignements sur le consommateur qui apporte des corrections, ou fait des ajouts et des suppressions aux termes du paragraphe (1) en donne avis :

- a) à toutes les personnes qui ont reçu un rapport sur le consommateur fondé sur le dossier original dans les soixante jours qui précèdent la correction, l'ajout ou la suppression;
- b) aux personnes que mentionne expressément le consommateur parmi celles qui ont reçu un rapport sur le consommateur fondé sur le dossier original :
  - (i) dans l'année qui précède la correction, l'ajout ou la suppression si le rapport contient des renseignements personnels,
  - (ii) dans les six mois qui précèdent la correction, l'ajout ou la suppression si le rapport contient des renseignements sur la solvabilité. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 13 (2).

**Paiements anticipés interdits**

13.1 (1) Le redresseur de crédit ne peut, directement ou indirectement, exiger ou accepter d'un consommateur ou pour le compte de celui-ci un paiement ou une garantie de paiement que s'il amène une amélioration importante du rapport sur le consommateur, des renseignements sur sa solvabilité, de son dossier ou de ses renseignements personnels, de son dossier de crédit, de ses antécédents en matière de crédit ou de sa cote de solvabilité. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Nullité des arrangements de garantie**

(2) Est nul tout arrangement selon lequel le redresseur de crédit reçoit une garantie en contravention du paragraphe (1). 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).



**Contract**

**13.2** (1) Before providing any credit repair services, a credit repairer,

- (a) shall enter into a written contract that is signed by the parties, is dated and otherwise meets the requirements of this Act and the regulations;
- (b) shall provide the consumer with a copy of the contract. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Enforceability**

(2) A contract that does not meet the requirements of this Act and the regulations is not enforceable in court. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Right to cancel contract**

**13.3** (1) In addition to his or her rights under any other Act, a consumer may, without reason, cancel the contract by delivering a notice of cancellation to the credit repairer within five days after the date that the consumer receives the copy of the contract. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Means of giving notice**

(2) The notice of cancellation may be given by any means, including personal service, registered mail, electronic mail, courier or fax, that provides evidence of the date of cancellation. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Time of giving of notice**

(3) The notice of cancellation shall be deemed to have been given,

- (a) on the day that it was sent, if it was given by personal service, registered mail, electronic mail, courier or fax;
- (b) on the day that it was received, if it was given by any other means. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Demand**

**13.4** (1) A credit repairer who receives a payment in contravention of section 13.1 shall, on the demand of the consumer, refund it to the consumer. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Same, security**

(2) A credit repairer who receives security for a payment in contravention of section 13.1 shall, on the demand of the person who provided the security, return it to the person. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Form of demand**

(3) A demand for a refund or for the return of security may be made orally, in writing or by any other means. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Time of receiving demand**

(4) A demand for a refund or for the return of security shall be deemed to have been received,

- (a) on the day that it was sent, if it was made by personal service, registered mail, electronic mail, courier or fax; or

**Contrats**

**13.2** (1) Avant de fournir des services de redressement de crédit, le redresseur de crédit fait ce qui suit :

- a) il conclut un contrat écrit qui est signé par les parties, est daté et satisfait aux autres exigences de la présente loi et des règlements;
- b) il remet un exemplaire du contrat au consommateur. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Force exécutoire**

(2) Les contrats qui ne satisfont pas aux exigences de la présente loi et des règlements ne peuvent être exécutés devant les tribunaux. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Droit d'annulation**

**13.3** (1) En plus d'exercer les droits que lui confère toute autre loi, le consommateur peut annuler le contrat sans motif par remise d'un avis d'annulation au redresseur de crédit dans les cinq jours qui suivent la date à laquelle il reçoit son exemplaire. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Mode de remise de l'avis**

(2) L'avis d'annulation peut être remis par n'importe quel moyen qui permet de constater la date d'annulation, notamment par signification à personne, par courrier recommandé, par courrier électronique, par messenger ou par télécopie. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Moment de remise de l'avis**

(3) L'avis d'annulation est réputé avoir été remis :

- a) le jour de son envoi, s'il est remis par signification à personne, par courrier recommandé, par courrier électronique, par messenger ou par télécopie;
- b) le jour de sa réception, dans les autres cas. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Demande**

**13.4** (1) Le redresseur de crédit qui reçoit un paiement en contravention de l'article 13.1 le rembourse au consommateur sur demande. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Idem : garanties**

(2) Le redresseur de crédit qui reçoit une garantie de paiement en contravention de l'article 13.1 la remet sur demande à la personne qui l'a donnée. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Forme de la demande**

(3) La demande de remboursement ou de remise de la garantie peut se faire oralement, par écrit ou de toute autre façon. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Moment de la réception de la demande**

(4) La demande de remboursement ou de remise de la garantie est réputée avoir été reçue :

- a) le jour de son envoi, si elle a été faite par signification à personne, par courrier recommandé, par courrier électronique, par messenger ou par télécopie;



- (b) on the day that it was made, if it was made orally to the credit repairer or in the form of an oral message left on a telephone answering device or system or left with a message service. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Time for compliance

(5) A credit repairer shall make the refund or return of security within five days of receiving the demand. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Recovery of payment

13.5 (1) If a credit repairer has received a payment in contravention of section 13.1, the consumer may recover it in full in a court of competent jurisdiction, whether or not a demand has been made. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Judgment

(2) In a judgment for recovery under subsection (1), the court shall order that,

- (a) the plaintiff recover the payment in full without any reduction for services or goods that the defendant may have provided to the plaintiff in respect of the payment;
- (b) the defendant pay the costs of the proceeding, despite section 131 of the *Courts of Justice Act*. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Exemplary and punitive damages

(3) In the judgment, the court may order exemplary or punitive damages. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Amount

(4) The amount of exemplary or punitive damages shall be the lesser of,

- (a) \$1,000 or the amount of the payment under subsection (1) that the court orders the plaintiff may recover from the defendant, whichever amount is greater; and
- (b) an amount that results in a judgment under this section that is equal to the monetary jurisdiction of the court. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Return of security

13.6 (1) If a credit repairer has received security for a payment in contravention of section 13.1, the person who provided the security may obtain a judgment from a court of competent jurisdiction, whether or not the person has made a demand for the return of the security. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

#### Judgment

(2) Subject to subsection (3), in a judgment under subsection (1), the court shall order that the defendant return the security to the plaintiff without any compensation for services or goods that the defendant may have provided to the plaintiff in respect of the payment mentioned in subsection (1). 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

- b) le jour de sa réception, dans les autres cas. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Délai de conformité

(5) Le redresseur de crédit fait le remboursement ou remet la garantie dans les cinq jours qui suivent la réception de la demande. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Recouvrement des paiements

13.5 (1) Si le redresseur de crédit a reçu un paiement en contravention de l'article 13.1, le consommateur peut le recouvrer en totalité devant un tribunal compétent, qu'il ait fait ou non une demande de remboursement. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Jugement

(2) Dans un jugement pour le recouvrement du paiement visé au paragraphe (1), le tribunal ordonne ce qui suit :

- a) le demandeur recouvre le paiement en totalité sans réduction aucune pour les services ou les biens que le défendeur lui a fournis, le cas échéant, à l'égard du paiement;
- b) le défendeur paie les dépens de l'instance malgré l'article 131 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Domages-intérêts exemplaires

(3) Dans son jugement, le tribunal peut accorder des dommages-intérêts exemplaires. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Montant

(4) Le montant des dommages-intérêts exemplaires est égal au moins élevé des montants suivants :

- a) 1 000 \$ ou le montant du paiement visé au paragraphe (1) que, selon l'ordonnance du tribunal, le demandeur peut recouvrer du défendeur, selon le plus élevé de ces montants;
- b) le montant qui fait qu'un jugement rendu aux termes du présent article est d'un montant égal au montant de la compétence d'attribution du tribunal. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Remise de la garantie

13.6 (1) Si le redresseur de crédit a reçu une garantie de paiement en contravention de l'article 13.1, la personne qui a donné la garantie peut obtenir un jugement d'un tribunal compétent, qu'elle ait ou non demandé une telle remise. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

#### Jugement

(2) Sous réserve du paragraphe (3), dans un jugement rendu en vertu du paragraphe (1), le tribunal ordonne que le défendeur remette la garantie au demandeur sans rémunération aucune pour les services ou les biens qu'il lui a fournis, le cas échéant, à l'égard du paiement visé au paragraphe (1). 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).



**Same, no security**

(3) If the defendant has disposed of the security in whole or in part, the court shall order that the plaintiff recover from the defendant the monetary value of the security without any reduction for services or goods that the defendant may have provided to the plaintiff in respect of the payment mentioned in subsection (1). 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Same, costs**

(4) In the judgment, the court shall order that the defendant pay the costs of the proceeding, despite section 131 of the *Courts of Justice Act*. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Exemplary damages**

(5) In the judgment, the court may order exemplary or punitive damages. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Amount**

(6) The amount of exemplary or punitive damages shall be the lesser of,

- (a) \$1,000 or the amount that the court orders, whichever amount is greater; and
- (b) an amount that results in a judgment under this section that is equal to the monetary jurisdiction of the court. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Officers, directors**

**13.7** The officers and directors of a credit repairer that is a corporation are jointly and severally liable for the remedy in respect of which a person is entitled to commence proceedings against a credit repairer under section 13.5 or 13.6. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Advertising and solicitation**

**13.8** A credit repairer shall not communicate or cause to be communicated, by any means, any false, misleading or deceptive representation or any representation prescribed by the regulations as a prohibited representation. 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (3).

**Order by Registrar re information**

**14.** (1) The Registrar may order a consumer reporting agency to amend or delete any information, or by order restrict or prohibit the use of any information, that in the Registrar's opinion is inaccurate or incomplete or that does not comply with the provisions of this Act or the regulations. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 14 (1).

**Enforcement of order**

(2) The Registrar may order a consumer reporting agency to furnish notification to any person who has received a consumer report of any amendments, deletions, restrictions or prohibitions imposed by the Registrar. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 14 (2).

**Hearing by Tribunal**

(3) Where the consumer or consumer reporting agency considers itself aggrieved by a decision of the Regis-

**Idem : aucune garantie**

(3) Si le défendeur a déjà disposé de tout ou partie de la garantie, le tribunal ordonne que le demandeur recouvre du défendeur la valeur pécuniaire de la garantie sans réduction aucune pour les services ou les biens que celui-ci lui a fournis, le cas échéant, à l'égard du paiement visé au paragraphe (1). 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Idem : dépens**

(4) Dans son jugement, le tribunal ordonne au défendeur de payer les dépens de l'instance malgré l'article 131 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Dommages-intérêts exemplaires**

(5) Dans son jugement, le tribunal peut accorder des dommages-intérêts exemplaires. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Montant**

(6) Le montant des dommages-intérêts exemplaires est égal au moins élevé des montants suivants :

- a) 1 000 \$ ou le montant que le tribunal ordonne, selon le plus élevé de ces montants;
- b) le montant qui fait qu'un jugement rendu aux termes du présent article est d'un montant égal au montant de la compétence d'attribution du tribunal. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Dirigeants, administrateurs**

**13.7** Les dirigeants et les administrateurs du redresseur de crédit qui est une personne morale sont solidairement responsables individuellement et conjointement du recours à l'égard duquel une personne a le droit d'intenter une poursuite contre le redresseur en vertu de l'article 13.5 ou 13.6. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Publicité et sollicitation**

**13.8** Le redresseur de crédit ne doit pas communiquer ni faire communiquer, par quelque moyen que ce soit, des affirmations trompeuses ou des affirmations que les règlements prescrivent comme étant interdites. 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (3).

**Ordre du registrateur**

**14.** (1) Le registrateur peut ordonner à une agence de renseignements sur le consommateur de modifier ou de supprimer un renseignement ou, au moyen d'un ordre, restreindre ou interdire son utilisation, s'il est d'avis qu'il est inexact ou incomplet, ou ne se conforme pas à la présente loi ou aux règlements. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 14 (1).

**Exécution de l'ordre**

(2) Le registrateur peut ordonner à l'agence de renseignements sur le consommateur de communiquer à toute personne qui a reçu un rapport sur le consommateur les modifications, suppressions, restrictions ou interdictions qu'il a imposées. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 14 (2).

**Audience devant la Commission**

(3) Si le consommateur ou l'agence de renseignements sur le consommateur s'estime lésé par une décision du



trar under this section, the consumer or consumer reporting agency may apply to the Tribunal for a hearing and section 6 applies with necessary modifications to the decision in the same manner as to a proposal by the Registrar under section 6 and as if the consumer and the consumer reporting agency each were an applicant or registrant, except that an order of the Registrar may be issued and take effect immediately, but the Tribunal may grant a stay until the order becomes final. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 14 (3); 1993, c. 27, Sched.

#### Disclosure of sources

(4) At a hearing before the Tribunal for the purposes of subsection (3), the Tribunal may require the consumer reporting agency to disclose the source of any information contained in its files. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 14 (4).

#### Notice of material changes

15. Every consumer reporting agency shall, within five days after the event, notify the Registrar in writing of,

- (a) any change in its address for service;
- (b) any change in the officers in the case of a corporation or of the members in the case of a partnership; and
- (c) any commencement or termination of employment of a personal information investigator. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 15.

#### Investigation of complaints

16. (1) Where the Registrar receives a written complaint in respect of a consumer reporting agency and so directs in writing, the consumer reporting agency shall furnish the Registrar with such information respecting the matter complained of as the Registrar requires. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 16 (1).

#### Idem

(2) The direction under subsection (1) shall indicate the nature of the inquiry involved. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 16 (2).

#### Idem

(3) For the purposes of subsection (1), the Registrar or any person designated in writing by him or her may on notice at any reasonable time enter upon the business premises of the consumer reporting agency to make an inspection in relation to the complaint. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 16 (3).

#### Investigation on order of Minister

17. The Minister may by order appoint a person to make an investigation into any matter to which this Act applies as may be specified in the Minister's order and the person appointed shall report the result of the investigation to the Minister, and for the purposes of the investigation, the person making it has the powers of a commission under Part II of the *Public Inquiries Act*, which Part applies to such investigation as if it were an inquiry under that Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 17.

registrateur aux termes du présent article, le consommateur ou l'agence de renseignements sur le consommateur peut demander une audience à la Commission. L'article 6 s'applique alors avec les adaptations nécessaires à la décision de la même manière qu'à une intention exprimée par le registrateur aux termes de l'article 6 et comme si le consommateur et l'agence de renseignements sur le consommateur étaient l'auteur de la demande ou l'inscrit. Toutefois, l'ordre du registrateur peut être exécutoire immédiatement sauf suspension par la Commission jusqu'à ce que l'ordre soit définitif. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 14 (3); 1993, chap. 27, annexe.

#### Divulgence des sources de renseignements

(4) Au cours d'une audience tenue aux fins du paragraphe (3), la Commission peut exiger de l'agence de renseignements sur le consommateur qu'elle divulgue la source des renseignements versés à ses dossiers. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 14 (4).

#### Avis de changements importants

15. L'agence de renseignements sur le consommateur avise par écrit le registrateur, dans les cinq jours :

- a) du changement de son domicile élu;
- b) d'un changement parmi les dirigeants, si elle est une personne morale, et parmi les membres, si elle est une société en nom collectif;
- c) de l'engagement d'un enquêteur sur les renseignements personnels ou de la fin de son emploi. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 15.

#### Enquête sur les plaintes

16. (1) Le registrateur, sur plainte écrite à l'égard d'une agence de renseignements sur le consommateur, peut imposer à celle-ci, par directive écrite, de lui fournir les renseignements qu'il exige relativement à la plainte. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 16 (1).

#### Idem

(2) La directive prévue au paragraphe (1) indique la nature de l'enquête en question. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 16 (2).

#### Idem

(3) Pour l'application du paragraphe (1), le registrateur ou la personne qu'il désigne par écrit peut, après en avoir donné avis, pénétrer à toute heure convenable dans les locaux où l'agence de renseignements sur le consommateur exerce ses affaires en vue d'une inspection relative à la plainte. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 16 (3).

#### Enquête ordonnée par le ministre

17. Le ministre peut, par arrêté, nommer une personne pour enquêter sur une affaire relevant de la présente loi et qu'il précise dans son arrêté, et la personne en question lui fait un rapport sur les résultats de son enquête. Pour les fins de l'enquête, la personne qui mène l'enquête est investie des pouvoirs que confère à une commission la partie II de la *Loi sur les enquêtes publiques*. Cette partie s'applique à l'enquête comme s'il s'agissait d'une enquête prévue par cette loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 17.



**Investigation by Director**

18. (1) Where, upon a statement made under oath, the Director believes on reasonable and probable grounds that any person has,

- (a) contravened any of the provisions of this Act or the regulations; or
- (b) committed an offence under the *Criminal Code* (Canada) or under the law of any jurisdiction that is relevant to fitness for registration under this Act,

the Director may by order appoint one or more persons to make an investigation to ascertain whether such a contravention of the Act or regulation or the commission of such an offence has occurred and the person appointed shall report the result of the investigation to the Director. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (1).

**Powers of investigator**

(2) For purposes relevant to the subject-matter of an investigation under this section and, despite section 8, the person appointed to make the investigation may inquire into and examine the affairs of the person in respect of whom the investigation is being made and may,

- (a) upon production of his or her appointment, enter at any reasonable time the business premises of such person and examine books, papers, documents, consumer files and things relevant to the subject-matter of the investigation; and
- (b) inquire into negotiations, transactions, loans, borrowings made by or on behalf of or in relation to such person and into property, assets or things owned, acquired or alienated in whole or in part by the person or any person acting on the person's behalf that are relevant to the subject-matter of the investigation,

and for the purposes of the inquiry, the person making the investigation has the powers of a commission under Part II of the *Public Inquiries Act*, which Part applies to such inquiry as if it were an inquiry under that Act. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (2).

**Obstruction of investigator**

(3) No person shall obstruct a person appointed to make an investigation under this section or withhold from him or her or conceal or destroy any books, papers, documents or things relevant to the subject-matter of the investigation. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (3).

**Entry and search**

(4) Where a justice of the peace is satisfied, upon an application made without notice by the person making an investigation under this section, that the investigation has been ordered and that such person has been appointed to make it and that there is reasonable ground for believing there are in any building, dwelling, receptacle or place any books, papers, documents or things relating to the person whose affairs are being investigated and to the subject-matter of the investigation, the justice of the peace may, whether or not an inspection has been made

**Enquête du directeur**

18. (1) Si le directeur reçoit une déclaration sous serment et a des motifs raisonnables et probables de croire qu'une personne, selon le cas :

- a) a contrevenu à une disposition de la présente loi ou des règlements;
- b) a commis une infraction au *Code criminel* (Canada) ou à la loi d'une juridiction qui est relative à son aptitude à être inscrite en vertu de la présente loi,

il peut, par arrêté, nommer une ou plusieurs personnes pour faire une enquête pour savoir si une telle contravention à la loi ou au règlement a eu lieu ou si une telle infraction a été commise. La personne nommée fait un rapport au directeur sur les résultats de son enquête. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (1).

**Pouvoirs de l'enquêteur**

(2) En vue de l'enquête prévue au présent article, et malgré l'article 8, la personne nommée à cette fin peut enquêter sur les activités de la personne qui fait l'objet de l'enquête et elle peut :

- a) sur production d'une attestation de sa nomination, pénétrer à toute heure convenable dans les locaux commerciaux de la personne et procéder à l'examen des livres, écrits, documents, dossiers sur le consommateur et objets qui se rapportent à l'objet de l'enquête;
- b) s'informer sur les négociations, les opérations, les prêts et les emprunts faits par la personne ou pour son compte, ou qui la concernent, et sur les biens, les avoirs ou les objets qui se rapportent à l'objet de l'enquête et possédés à titre de propriété, acquis ou aliénés, en tout ou en partie, par elle ou pour son compte.

Pour les fins de l'enquête, la personne qui mène l'enquête est investie des pouvoirs que confère à une commission la partie II de la *Loi sur les enquêtes publiques*. Cette partie s'applique à l'enquête comme s'il s'agissait d'une enquête prévue par cette loi. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (2).

**Entrave**

(3) Nul ne doit entraver l'action de la personne nommée pour mener une enquête en vertu du présent article ni dissimuler ou détruire des livres, écrits, documents ou objets qui se rapportent à l'objet de l'enquête, ni refuser de les lui fournir. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (3).

**Entrée et perquisition**

(4) Si un juge de paix est convaincu, à la suite d'une demande sans préavis présentée par la personne qui mène une enquête prévue par le présent article, qu'une enquête a été ordonnée et que cette personne a été nommée à cette fin, et qu'il existe des motifs raisonnables de croire que dans un bâtiment, un logement, un réceptacle ou un lieu se trouvent des livres, écrits, documents ou objets qui se rapportent à la personne dont les activités font l'objet de l'enquête, et qui se rapportent à l'objet de l'enquête, le juge de paix peut, qu'une inspection ait eu lieu ou non, ou



or attempted under clause (2) (a), issue an order authorizing the person making the investigation, together with such police officer or officers as are called upon for assistance, to enter and search, if necessary by force, such building, dwelling, receptacle or place for such books, papers, documents or things and to examine them, but every such entry and search shall be made between sunrise and sunset unless the justice of the peace, by the order, authorizes the person making the investigation to make the search at night. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (4).

#### Removal of books, etc.

(5) Any person making an investigation under this section may, upon giving a receipt therefor, remove any books, papers, documents or things examined under clause (2) (a) or subsection (4) relating to the person whose affairs are being investigated and to the subject-matter of the investigation for the purpose of making copies of such books, papers or documents, but such copying shall be carried out with reasonable dispatch and the books, papers or documents in question shall be promptly thereafter returned to the person whose affairs are being investigated. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (5).

#### Certified copies

(6) Any copy made as provided in subsection (5) and certified to be a true copy by the person making the investigation is admissible in evidence in any proceeding or prosecution as proof, in the absence of evidence to the contrary, of the original book, paper or document and its contents. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (6).

#### Appointment of expert

(7) The Minister or Director may appoint any expert to examine books, papers, documents or things examined under clause (2) (a) or under subsection (4). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 18 (7).

#### Matters confidential

19. (1) Every person employed in the administration of this Act, including any person making an inquiry, inspection or an investigation under section 16, 17 or 18 shall preserve secrecy in respect of all matters that come to his or her knowledge in the course of his or her duties, employment, inquiry, inspection or investigation and shall not communicate any such matters to any other person except,

- (a) as may be required in connection with the administration of this Act and the regulations or any proceedings under this Act or the regulations;
- (b) to his or her counsel; or
- (c) with the consent of the person to whom the information relates. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 19 (1).

#### Testimony in civil suit

(2) No person to whom subsection (1) applies shall be required to give testimony in any civil suit or proceeding with regard to information obtained in the course of his or

ait été tentée ou non aux termes de l'alinéa (2) a), rendre une ordonnance autorisant la personne qui mène l'enquête, ainsi que l'agent de police ou les agents de police dont elle demande l'aide, à entrer et à perquisitionner, par force au besoin, dans ce bâtiment, logement, réceptacle ou lieu pour y trouver ces livres, écrits, documents ou objets, et les examiner. Toutefois, l'entrée et la perquisition se font entre le lever du soleil et le coucher du soleil à moins que le juge de paix, au moyen d'une ordonnance, n'autorise la personne qui mène l'enquête à faire la perquisition la nuit. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (4).

#### Enlèvement des livres

(5) La personne qui mène une enquête prévue au présent article peut, après avoir donné un récépissé à cet effet, enlever tous les livres, écrits, documents ou objets examinés en vertu de l'alinéa (2) a) ou du paragraphe (4) qui se rapportent à la personne dont les activités font l'objet de l'enquête ou se rapportent à l'objet de l'enquête, en vue de faire des copies de ces livres, écrits ou documents. Le travail de reproduction doit être effectué avec une diligence raisonnable, après quoi les livres, écrits ou documents en question sont promptement remis à la personne dont les activités font l'objet de l'enquête. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (5).

#### Admissibilité des copies

(6) Les copies faites conformément au paragraphe (5) et certifiées conformes par la personne qui mène l'enquête sont admissibles en preuve dans toute instance ou poursuite. Elles constituent une preuve du livre, de l'écrit ou du document original et de son contenu, en l'absence de preuve contraire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (6).

#### Nomination d'experts

(7) Le ministre ou le directeur peut nommer un expert pour examiner les livres, écrits, documents ou objets examinés en vertu de l'alinéa (2) a) ou du paragraphe (4). L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 18 (7).

#### Caractère confidentiel

19. (1) Toute personne employée pour l'application de la présente loi, y compris une personne qui effectue une enquête ou un examen aux termes de l'article 16, 17 ou 18, est tenue au secret à l'égard de toutes les questions dont elle a connaissance dans le cadre de ses fonctions, de son emploi, de son enquête ou de son examen. Elle ne les communique à personne, sauf dans les cas suivants :

- a) elle y est tenue dans le cadre de l'application de la présente loi et des règlements ou de toute instance engagée sous le régime de la présente loi ou des règlements;
- b) elle les communique à son avocat;
- c) elle les communique avec le consentement de la personne à laquelle ces renseignements se rapportent. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 19 (1).

#### Témoignage dans une action civile

(2) Aucune personne visée par le paragraphe (1) n'est tenue, dans une action ou une instance civile, de témoigner au sujet des renseignements dont elle a pris connais-

her duties, employment, inquiry, inspection or investigation except in a proceeding under this Act or the regulations. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 19 (2).

#### Service

20. (1) Any notice or order required to be given, delivered or served under this Act or the regulations is sufficiently given, delivered or served if delivered personally or sent by registered mail addressed to the person to whom delivery or service is required to be made at the person's last-known address except that a notice under section 10, 13 or 15 is sufficiently given if sent by ordinary mail. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 20 (1).

#### Idem

(2) Where service is made by mail, the service shall be deemed to be made on the third day after the day of mailing unless the person on whom service is being made establishes that the person did not, acting in good faith, through absence, accident, illness or other cause beyond the person's control receive the notice or order until a later date. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 20 (2).

#### Restraining order

21. (1) Where it appears to the Director that any person does not comply with any provision of this Act, the regulations or an order made under this Act, despite the imposition of any penalty in respect of such non-compliance and in addition to any other rights he or she may have, the Director may apply to the Superior Court of Justice for an order directing such person to comply with such provision, and upon the application, the court may make such order or such other order as the court thinks fit. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 21 (1); 2001, c. 9, Sched. D, s. 14.

#### Appeal

(2) An appeal lies to the Divisional Court from an order made under subsection (1). R.S.O. 1990, c. C.33, s. 21 (2).

#### False information

22. No person shall knowingly supply false or misleading information to another who is engaged in making a consumer report. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 22.

#### Offences

23. (1) Every person who,

- (a) knowingly, furnishes false information in any application under this Act or in any statement or return required to be furnished under this Act or the regulations;
- (b) fails to comply with any order, direction or other requirement made under this Act; or
- (c) contravenes any provision of this Act or the regulations,

and every director or officer of a corporation who knowingly concurs in such furnishing, failure or contravention

sance dans le cadre de ses fonctions, de son emploi, de son enquête ou de son examen, sauf s'il s'agit d'une instance engagée sous le régime de la présente loi ou des règlements. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 19 (2).

#### Signification

20. (1) L'avis, l'ordonnance ou l'ordre dont la présente loi ou les règlements exigent la remise ou la signification sont valablement donnés, remis ou signifiés s'ils sont remis personnellement ou envoyés par courrier recommandé à la personne à qui la remise ou la signification doit être faite à sa dernière adresse connue. Toutefois, l'avis prévu à l'article 10, 13 ou 15 est valablement donné s'il est envoyé par courrier ordinaire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 20 (1).

#### Idem

(2) La signification par la poste est réputée faite le troisième jour après la date de la mise à la poste, à moins que la personne à qui est faite la signification ne démontre qu'elle ne l'a reçue que plus tard pour un motif qui échappe de bonne foi à sa volonté, notamment par suite d'absence, d'accident ou de maladie. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 20 (2).

#### Ordonnance de ne pas faire

21. (1) Si le directeur constate qu'une personne ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente loi, des règlements ou d'une ordonnance rendue ou d'un ordre donné aux termes de la présente loi, il peut, indépendamment de l'imposition de toute peine à cet égard et en sus de tout autre droit qu'il peut avoir, demander par requête à un juge de la Cour supérieure de justice de rendre une ordonnance enjoignant à cette personne de se conformer à la disposition, auquel cas la Cour peut rendre l'ordonnance ou toute autre ordonnance qu'elle estime indiquée. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 21 (1); 2001, chap. 9, annexe D, art. 14.

#### Appel

(2) L'ordonnance rendue en vertu du paragraphe (1) est susceptible d'appel devant la Cour divisionnaire. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 21 (2).

#### Renseignement erroné

22. Une personne ne doit pas donner sciemment des renseignements faux ou trompeurs à quiconque dresse un rapport sur le consommateur. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 22.

#### Infractions

23. (1) Est coupable d'une infraction et passible, sur déclaration de culpabilité, d'une amende d'au plus 25 000 \$ et d'une peine d'emprisonnement d'au plus un an, ou d'une seule de ces peines, la personne qui :

- a) donne sciemment de faux renseignements dans une demande faite aux termes de la présente loi, ou dans une déclaration requise aux termes de la présente loi ou des règlements;
- b) ne se conforme pas à un ordre donné, à une ordonnance rendue, à une directive donnée ou à une autre exigence formulée en vertu de la présente loi;
- c) enfreint une disposition de la présente loi ou des règlements.



is guilty of an offence and on conviction is liable to a fine of not more than \$25,000 or to imprisonment for a term of not more than one year, or to both. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 23 (1).

#### Corporations

(2) Where a corporation is convicted of an offence under subsection (1), the maximum penalty that may be imposed upon the corporation is \$100,000 and not as provided therein. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 23 (2).

#### Limitation

(3) No proceeding under clause (1) (a) shall be commenced more than one year after the facts upon which the proceeding is based first came to the knowledge of the Director. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 23 (3).

#### Idem

(4) No proceeding under clause (1) (b) or (c) shall be commenced more than two years after the time when the subject-matter of the proceeding arose. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 23 (4).

#### Certificate as evidence

24. (1) A statement as to,

- (a) the registration or non-registration of any person;
- (b) the filing or non-filing of any document or material required or permitted to be filed with the Registrar;
- (c) the time when the facts upon which proceedings are based first came to the knowledge of the Director; or
- (d) any other matter pertaining to such registration, non-registration, filing or non-filing,

purporting to be certified by the Director is, without proof of the office or signature of the Director, admissible in evidence as proof, in the absence of evidence to the contrary, of the facts stated therein. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 24 (1).

#### Proof of Minister's signature

(2) Any document under this Act purporting to be signed by the Minister, or any certified copy thereof, is admissible in evidence in any action, prosecution or other proceeding as proof, in the absence of evidence to the contrary, that the document is signed by the Minister without proof of the office or signature of the Minister. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 24 (2).

#### Power of Minister

24.1 The Minister may by order require the payment of fees for an application for registration or a renewal of registration under this Act and may approve the amount of those fees. 1998, c. 18, Sched. E, s. 57.

#### Regulations

25. The Lieutenant Governor in Council may make regulations,

Il en est de même de l'administrateur ou du dirigeant d'une personne morale qui sciemment approuvent ces agissements. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 23 (1).

#### Personne morale

(2) Une personne morale qui est déclarée coupable d'une infraction prévue au paragraphe (1) est passible d'une amende d'au plus 100 000 \$ et non pas de l'amende prévue ci-dessus. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 23 (2).

#### Prescription

(3) Nulle instance ne doit être introduite dans le cadre de l'alinéa (1) a) s'il s'est écoulé plus d'un an à compter de la date à laquelle les faits de l'instance ont été portés pour la première fois à la connaissance du directeur. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 23 (3).

#### Idem

(4) Nulle instance ne doit être introduite dans le cadre de l'alinéa (1) b) ou c) s'il s'est écoulé plus de deux ans après que l'infraction est commise. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 23 (4).

#### Force probante de l'attestation

24. (1) Une déclaration qui se présente comme étant attestée par le directeur est, sans qu'il soit nécessaire d'établir la qualité du signataire ou l'authenticité de la signature, admissible en preuve comme preuve de l'un ou l'autre des faits suivants qui y sont énoncés, en l'absence de preuve contraire :

- a) le fait qu'une personne soit ou non inscrite;
- b) le dépôt ou défaut de dépôt d'un document ou d'une autre pièce qui doit ou peut être déposé auprès du registraire;
- c) la date et l'heure où les faits sur lesquels est fondée l'instance ont été portés pour la première fois à la connaissance du directeur;
- d) toute autre question se rapportant à l'inscription, à l'absence d'inscription, au dépôt ou au défaut de dépôt. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 24 (1).

#### Preuve de la signature du ministre

(2) Un document prévu par la présente loi qui se présente comme portant la signature du ministre, ou une copie certifiée conforme, est admissible en preuve dans toute action, instance ou poursuite comme preuve, en l'absence de preuve contraire, que le document est signé par le ministre, sans qu'il soit nécessaire d'établir la qualité du signataire ou l'authenticité de la signature. L.R.O. 1990, chap. C.33, par. 24 (2).

#### Pouvoir du ministre

24.1 Le ministre peut, par arrêté, exiger l'acquittement de droits pour les demandes d'inscription ou de renouvellement d'inscription prévues par la présente loi et en approuver le montant. 1998, chap. 18, annexe E, art. 57.

#### Règlements

25. Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :

- (a) exempting any class of persons from this Act or the regulations or any provision thereof;
  - (b) governing applications for registration or renewal of registration and prescribing terms and conditions of registration;
  - (c) REPEALED: 1998, c. 18, Sched. E, s. 58 (1).
  - (d) requiring registered consumer reporting agencies to be bonded in such form and terms and with such collateral security as are prescribed, and providing for the forfeiture of bonds and the disposition of the proceeds;
  - (e) prescribing further procedures respecting the conduct of matters coming before the Tribunal;
  - (f) requiring and governing the books, accounts and records relating to the due compliance with the provisions of this Act that shall be kept by consumer reporting agencies;
  - (g) prescribing information that may not be reported by a consumer reporting agency or contained in its files;
  - (h) prescribing information that must be contained in a consumer report;
  - (i) requiring consumer reporting agencies to make returns and furnish information to the Registrar;
  - (j) prescribing forms for the purposes of this Act and providing for their use;
  - (k) requiring any information required to be furnished or contained in any form or return to be verified by affidavit;
  - (l) prescribing the form and content of contracts between credit repairers and consumers;
  - (m) prescribing prohibited representations for the purpose of section 13.8. R.S.O. 1990, c. C.33, s. 25; 1998, c. 18, Sched. E, s. 58 (1); 2000, c. 26, Sched. B, s. 8 (4).
- a) soustraire une catégorie de personnes à l'application de la présente loi, des règlements ou de l'une de leurs dispositions;
  - b) régir les demandes d'inscription ou de renouvellement d'inscription, et prescrire les conditions d'inscription;
  - c) ABROGÉ : 1998, chap. 18, annexe E, par. 58 (1).
  - d) prévoir le cautionnement que les agences de renseignements sur le consommateur inscrites doivent fournir, prescrire les modalités et conditions de ce cautionnement et les garanties accessoires, ainsi que la confiscation de cette sûreté et la disposition du produit;
  - e) prévoir des règles de procédure supplémentaires à l'égard des instances devant la Commission;
  - f) préciser les livres, la comptabilité et les registres que les agences de renseignements sur le consommateur doivent tenir relativement à leur conformité avec la présente loi;
  - g) prescrire les renseignements qu'une agence de renseignements sur le consommateur ne doit pas inclure dans ses rapports ni garder dans ses dossiers;
  - h) prescrire les renseignements que doivent contenir les rapports sur le consommateur;
  - i) obliger les agences de renseignements sur le consommateur à soumettre des déclarations et à fournir des renseignements au registraire;
  - j) prescrire des formules pour les besoins de la présente loi et prévoir les modalités de leur emploi;
  - k) exiger que les renseignements qui doivent être fournis ou contenus dans une formule ou une déclaration soient appuyés par déclaration sous serment;
  - l) prescrire la forme et le contenu des contrats conclus entre redresseurs de crédit et consommateurs;
  - m) prescrire des affirmations interdites pour l'application de l'article 13.8. L.R.O. 1990, chap. C.33, art. 25; 1998, chap. 18, annexe E, par. 58 (1); 2000, chap. 26, annexe B, par. 8 (4).

**Note:** Regulations made under clause 25 (c), as that clause read immediately before December 18, 1998, continue in force until the Minister makes an order under section 24.1, as enacted by the Statutes of Ontario, 1998, chapter 18, Schedule E, section 57, that is inconsistent with the regulations. See: 1998, c. 18, Sched. E, s. 58 (2).

**Note:** The Lieutenant Governor in Council may by regulation revoke regulations made under clause 25 (c), as that clause read immediately before December 18, 1998, if the Minister makes an order under section 24.1, as enacted by the Statutes of Ontario, 1998, chapter 18, Schedule E, section 57, that is inconsistent with those regulations. See: 1998, c. 18, Sched. E, s. 58 (3).

**Remarque :** Les règlements pris en application de l'alinéa 25 c), tel que cet alinéa existait immédiatement avant le 18 décembre 1998, demeurent en vigueur jusqu'à ce que le ministre prenne, en vertu de l'article 24.1, tel qu'il est édicté par l'article 57 de l'annexe E du chapitre 18 des Lois de l'Ontario de 1998, un arrêté qui est incompatible avec ces règlements. Voir : 1998, chap. 18, annexe E, par. 58 (2).

**Remarque :** Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement, abroger les règlements pris en application de l'alinéa 25 c), tel que cet alinéa existait immédiatement avant le 18 décembre 1998, si le ministre prend, en vertu de l'article 24.1, tel qu'il est édicté par l'article 57 de l'annexe E du chapitre 18 des Lois de l'Ontario de 1998, un arrêté qui est incompatible avec ces règlements. Voir : 1998, chap. 18, annexe E, par. 58 (3).





# Consumer Reporting Act

## Loi sur les renseignements concernant le consommateur

### REGULATION 177

Amended to O. Reg. 468/01

#### GENERAL

##### APPLICATION

1. (1) An application for registration as a consumer reporting agency or a renewal thereof shall be in a form provided by the Minister. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 1 (1).

(2) An application for registration as a personal information investigator or a renewal thereof shall be in a form provided by the Minister. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 1 (2).

(3) A notice by a consumer reporting agency under clause 15 (a), (b) or (c) of the Act shall be in a form provided by the Minister. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 1 (3).

##### EXEMPTIONS

2. A person licensed as a private investigator under the *Private Investigators and Security Guards Act* is exempt from paying the prescribed fee upon registration. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 2.

3. A user shall withhold from the disclosure required by subsection 10 (7) of the Act any medical information obtained with the written consent of the consumer which the consumer's own physician specifically requests in writing be withheld from the consumer in the consumer's own best interest. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 3.

4. A person providing counselling service in respect of consumer credit and who is receiving public money under the *Ministry of Community and Social Services Act* for that purpose is exempt from the Act. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 4.

##### FEES

5. The following fees are payable to the Registrar:

1. \$290, upon application for registration as a consumer reporting agency or renewal of the registration.
2. \$290, for each branch office of a consumer reporting agency.
3. \$190, upon application for registration as a personal information investigator or renewal of the registration. O. Reg. 517/97, s. 1.

6. No person shall be registered as a consumer reporting agency or a personal information investigator unless the person,

- (a) if an individual, is eighteen years of age or over; and
- (b) if an applicant for registration as a consumer reporting agency, has had at least two years of actual or related experience in all phases of consumer reporting. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 6.

##### TERMS AND CONDITIONS OF REGISTRATION

7. (1) Every registration expires on the date shown on the certificate of registration unless an application for renewal of registration in a form provided by the Minister, together with the appropriate fee prescribed in section 5, is filed with the Registrar prior to the date of expiry. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (1).

(2) A registered consumer reporting agency shall not carry on business in a name other than the name in which the agency is registered or invite the public to deal at a place other than that authorized by the registration. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (2).

(3) Every person registered as a consumer reporting agency shall operate from a permanent business premises in Ontario. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (3).

(4) Every applicant for registration shall state in the application an address for service in Ontario. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (4).

(5) Where an applicant for registration is a corporation, a copy of a current financial statement prepared by a person licensed under the *Public Accountancy Act*, or where the corporation is recently incorporated or is a sole proprietorship or partnership, an opening financial statement prepared by a person licensed under the *Public Accountancy Act* shall be attached to the application. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (5).

(6) A consumer reporting agency shall not operate any branch office unless such branch office is authorized by the registration. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (6).

(7) Where the registration of a consumer reporting agency or personal information investigator is suspended, revoked or surrendered, the registrant shall immediately return the certificate of registration to the Registrar by registered mail. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (7).

(8) The Registrar may require further information or material to be submitted by any applicant or registered person within a specified time limit and may require verification by affidavit or otherwise of any information or material then or previously submitted. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 7 (8).

8. Every personal information investigator shall, within five days after the event, notify the Registrar of,

- (a) any change in the investigator's address for service and such notice shall be in a form provided by the Minister; and
- (b) any commencement or termination of the investigator's employment and such notice shall be in a form provided by the Minister. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 8.

9. Where a consumer reporting agency is a corporation it shall, within five days after the event, notify the Registrar in a form provided by the Minister where there is a change in a director of the corporation or where there is a change in its controlling interest. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 9.

10. A voluntary cancellation of registration under subsection 6 (7) of the Act shall be in a form provided by the Minister. R.R.O. 1990, Reg. 177, s. 10.

##### CREDIT REPAIRERS

11. For the purposes of section 13.8 of the Act, a representation, express or implied, that a credit repairer makes by any means to the effect that the credit repairer will be able to fix, repair or otherwise improve the consumer report, credit information, file, personal information, credit record, credit history or credit rating of a consumer is a prohibited representation unless,

- (a) the credit repairer makes the representation after having examined the consumer's consumer report, credit information, file, personal information, credit record, credit history or credit rating; and
- (b) the credit repairer reasonably concludes that the consumer's consumer report, credit information, file, personal information, credit record, credit history or credit rating information is inaccurate or incomplete and that the correction, supple-



menting or deletion of any item of information would cause a material improvement to it. O. Reg. 468/01, s. 1.

12. (1) The written contract for credit repair services mentioned in clause 13.2 (1) (a) of the Act must be a contract between the credit repairer and the consumer and must contain,

- (a) the name and address of the consumer;
- (b) the credit repairer's name, business address, telephone number and, if any, fax number;
- (c) the name of the salesperson of the credit repairer who entered into the contract on behalf of the credit repairer;
- (d) the signature of the salesperson of the credit repairer who entered into the contract on behalf of the credit repairer;
- (e) a description of whatever goods or services are required by the contract that is sufficient to identify them with certainty;
- (f) the statement set out in the Schedule, located on one page and in not less than 10 point type, in which the heading "Your Rights under the *Consumer Reporting Act*" is in not less than 12 point bold type;
- (g) if the statement set out in the Schedule is not located entirely on the first page of the contract, a notice on the first page of the contract in not less than 12 point bold type indicating where in the contract the statement is located;
- (h) an itemized list of what portion of the contract price is attributable to each of the goods or services required by the contract;
- (i) the total amount of the contract price;
- (j) an estimate of the date by which the services will be performed or the goods delivered under the contract; and
- (k) the terms of payment that the contract requires for the contract price. O. Reg. 468/01, s. 1.

(2) The statement of the matters described in clauses (1) (a), (b), (c) and (e) to (k) that is required to be contained in the written contract for credit repair services shall be legible and in not less than 10 point type, unless those clauses state otherwise. O. Reg. 468/01, s. 1.

## Schedule

### YOUR RIGHTS UNDER THE CONSUMER REPORTING ACT

Under provincial law, you have the right to dispute the accuracy or completeness of the information in your credit file directly with the consumer reporting agency. You do not need to hire a company to do this. If your file contains any inaccurate or incomplete information, the consumer reporting agency must correct it within a reasonable time and under some circumstances notify individuals who have been given a report based on the incorrect or incomplete information. See subsection 13 (2) of the Act.

You may also file a complaint with the Registrar of Consumer Reporting Agencies regarding the information in your credit file. You do not need to hire a company to do this. The Registrar can order that the information in your credit file be amended or deleted, and that persons who have received a consumer report be notified of the amendment or deletion. You also have appeal rights where you disagree with the Registrar's decision.

You do not have the right to have accurate, current information removed from files that a consumer reporting agency maintains. In most circumstances, the agency must remove accurate, negative information from your report only if it is over seven years old. In most circumstances, accurate and timely information, even if negative, may be reported for up to seven years.

In addition to any cancellation rights that you have under any other legislation, you may cancel this contract within five days of receiving the contract. You do not need a reason to cancel. To cancel, you must give notice of cancellation to the address shown on this contract by any means that allows you to prove the cancellation date.

You cannot be required to give, and the seller cannot accept, money or security for payment before a material improvement has been made to your credit file. If you have given money or security for payment before a material improvement has been made to your credit file, you are entitled to demand that it be returned, and the seller must comply within five days of receiving the demand.

You are also entitled to sue for the return of any money or security given before a material improvement has been made to your credit file. If a court finds in your favour, you will recover the full value of your payment or security, without any reduction for services or goods the seller may have provided. The seller will also be liable for court costs. As well, you may be awarded exemplary or punitive damages of up to \$1,000.

O. Reg. 468/01, s. 2.





